SAO Y; ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN; Thời gian ký: 2026-09-14T16:50:19+07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 4069 /QĐ-UBND	*Nghệ An, ngày 14 tháng 9 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tổ chức, vận hành tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và các địa điểm tiếp công dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22/6/2023; Luật Công nghệ thông tin số 65VBHN-VPQH ngày 15/8/2025;Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 ngày 26/6/2025; Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15 ngày 10/12/2025;

Thực hiện Công văn số 1186/TTCP-BTCDTW ngày 24/4/2026 của Thanh tra Chính phủ về việc triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tổ chức, vận hành tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và các địa điểm tiếp công dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Căn cứ Quy chế ban hành kèm theo Quyết định này, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện Quy chế tiếp công dân trực tuyến phù hợp với đặc điểm, tình hình thực tế của địa phương.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các xã, phường và

các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh, UBMTTQ tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các thành viên UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Đảng ủy, UBND các xã, phường;
- Báo và Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT,TD (Thắng).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Bùi Thanh An

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Về tổ chức,vận hành tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và các Địa điểm tiếp công dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4069/QĐ-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Nghệ An

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, điều kiện, trình tự, cách thức tổ chức tiếp công dân trực tuyến; trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và việc phối hợp trong tổ chức thực hiện tiếp công dân trực tuyến.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân; các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia phối hợp tiếp công dân và công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh qua hình thức trực tuyến.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân trực tuyến

1. Tuân thủ nghiêm các quy định của Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13; Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025; Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn thi hành; Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, Luật An ninh mạng, pháp luật về lưu trữ...

2. Bảo đảm tính công khai, minh bạch, dân chủ, kịp thời; bảo vệ bí mật Nhà nước, bảo mật thông tin người tố cáo; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân và người tham gia phiên tiếp công dân.

3. Bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định của pháp luật về tiếp công dân; ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại nhằm tạo thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân và cơ quan nhà nước; không làm phát sinh thêm thủ tục, giấy tờ ngoài quy định.

4. Tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như tiếp công dân trực tiếp; được thực hiện trên nền tảng công nghệ thông tin, thông qua hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc nền tảng số tập trung do cơ quan có thẩm quyền quản lý, vận hành.

Chương II
TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT VÀ PHẠM VI VỤ VIỆC

Điều 3. Yêu cầu hạ tầng kỹ thuật, thiết bị và bảo mật

1. Về hạ tầng đường truyền và thiết bị

Tại điểm cầu phải được trang bị đầy đủ các thiết bị (màn hình, camera, máy tính, máy quét scan và các thiết bị liên quan khác...), đường truyền Internet ổn định, bảo đảm an toàn thông tin, kết nối liên tục, thông suốt giữa các điểm cầu; bảo đảm khả năng tương tác trực tiếp giữa các điểm cầu và quy mô kết nối nhiều điểm cầu thành phần tham gia cùng thời điểm.

2. Chế độ bảo mật thông tin giữa các điểm cầu

- Đường truyền dữ liệu, âm thanh, hình ảnh kết nối giữa các điểm cầu phải bảo đảm an toàn, bảo mật theo đúng chuẩn quy định của Luật An ninh mạng và Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- Tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân, cán bộ tham gia và công dân tham dự phiên tiếp công dân trực tuyến tuyệt đối không được tự ý ghi âm, ghi hình, chụp ảnh, sao chép hoặc trích xuất, cung cấp dữ liệu phiên tiếp công dân ra bên ngoài khi chưa được sự đồng ý bằng văn bản của người chủ trì phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Cán bộ kỹ thuật và cán bộ tiếp dân có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản quản trị hệ thống, mã cuộc họp và thông tin cá nhân của người dân (đặc biệt là người tố cáo) theo đúng quy định pháp luật.

3. Trường hợp Trụ sở hoặc địa điểm tiếp công dân không đáp ứng được các điều kiện bảo đảm tiếp công dân trực tuyến theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị có quyền lựa chọn địa điểm khác phù hợp để tiếp công dân trực tuyến.

Điều 4. Tiêu chí lựa chọn vụ việc tiếp công dân trực tuyến

Vụ việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP và các quy định pháp luật có liên quan.

Chương III
QUY TRÌNH PHỐI HỢP VÀ VẬN HÀNH PHIÊN TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 5. Hình thức tiếp nhận đăng ký tiếp công dân trực tuyến

- Trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân.

- Qua dịch vụ Bưu chính.

- Qua phương thức điện tử *(Cổng dịch vụ công, Email công vụ,...)*.

Điều 6. Chuẩn bị phiên tiếp công dân trực tuyến

1. Bộ phận tiếp công dân tiếp nhận đề nghị, đăng ký tiếp công dân trực tuyến của công dân; rà soát, phân loại, tổng hợp, xác định các vụ việc đủ điều kiện thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP; báo cáo người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

2. Gửi thông báo cho công dân và các cơ quan, đơn vị điểm cầu thành phần liên quan (chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày diễn ra phiên tiếp công dân trực tuyến).

3. Điểm cầu chính kiểm tra, tổ chức kết nối thử thành công với các điểm cầu thành phần (chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày diễn ra phiên tiếp công dân trực tuyến).

4. Tối thiểu 60 phút trước khi phiên tiếp công dân trực tuyến diễn ra: cán bộ phụ trách công nghệ thông tin tại điểm cầu chính và các điểm cầu thành phần phải có mặt để vận hành thử hệ thống (kiểm tra độ ổn định của đường truyền; góc quét camera; micro; chất lượng âm thanh; phần mềm ghi âm, ghi hình, dung lượng ổ cứng lưu trữ...). Tối thiểu 30 phút trước khi diễn ra phiên tiếp, điểm cầu chính phải hoàn thành kết nối với các điểm cầu thành phần, bảo đảm các điểm cầu nhìn thấy hình ảnh, nghe rõ âm thanh; các chức năng bật/tắt âm thanh đặt ở chế độ sẵn sàng hoạt động.

5. Trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật làm ảnh hưởng đến việc tiếp công dân trực tuyến: đơn vị phụ trách kỹ thuật có trách nhiệm kịp thời khắc phục; trường hợp không thể khắc phục, báo cáo người chủ trì để quyết định việc tiếp tục, tạm dừng, thay đổi thời gian hoặc chuyển sang hình thức phù hợp theo quy định.

6. Thành phần tham gia phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Tại điểm cầu chính: Người chủ trì, người tiếp công dân và các cơ quan, bộ phận được giao tham mưu xử lý vụ việc.

- Tại điểm cầu thành phần: Đại diện lãnh đạo cơ quan, tổ chức liên quan vụ việc và những cá nhân khác có liên quan; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người đại diện, người được ủy quyền (nếu có); trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để tham gia.

Điều 7. Thực hiện phiên tiếp công dân trực tuyến

1. Xác thực nhân thân và ổn định tổ chức tại các điểm cầu:

Cán bộ trực tại điểm cầu chính hoặc điểm cầu thành phần (nơi công dân tham dự) yêu cầu công dân xuất trình một trong các giấy tờ: Thẻ căn cước hoặc xác thực nhân thân thông qua tài khoản định danh điện tử mức độ 2 trên ứng dụng VneID, văn bản ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) hoặc giấy tờ tùy thân theo quy định...; hướng dẫn công dân ngồi đúng vị trí trước camera; phổ biến ngắn gọn Nội quy phòng tiếp công dân trực tuyến.

2. Điều hành phiên tiếp công dân trực tuyến:

Người chủ trì mời công dân tại điểm cầu chính hoặc điểm cầu thành phần thành phần (nơi công dân tham dự) phát biểu, trình bày tóm tắt nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các yêu cầu cụ thể. Trường hợp công dân cung cấp tài liệu, chứng cứ trong quá trình tiếp công dân: người thực hiện nhiệm vụ tại điểm cầu hướng dẫn tiếp nhận, số hóa và chuyển tài liệu đến điểm cầu chủ trì để phục vụ tiếp công dân; trường hợp điều kiện cho phép thì thực hiện trình chiếu trên màn hình của các điểm cầu.

3. Đối thoại, giải trình và kết luận vụ việc:

Người chủ trì phiên tiếp công dân trực tuyến yêu cầu đại diện các cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo, giải trình, làm rõ những nội dung công dân trình bày. Việc trao đổi, đối thoại được thực hiện dân chủ, khách quan, đúng quy định của pháp luật và bảo đảm yêu cầu về bảo mật thông tin.

Sau khi nghe công dân trình bày, báo cáo, giải trình của các cơ quan, đơn vị có liên quan và ý kiến của các thành phần tham gia: người chủ trì kết luận, giao cơ quan chức năng tham mưu giải quyết hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến có cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định; trường hợp vụ việc đã được giải quyết đúng quy định pháp luật thì thông báo, đề nghị công dân chấp hành kết quả giải quyết của cấp có thẩm quyền.

Thư ký tại Điểm cầu chính hoàn thiện Biên bản phiên tiếp công dân trực tuyến (ghi nhận đầy đủ thời gian, thành phần, nội dung trình bày, tài liệu cung cấp và kết luận của chủ trì phiên tiếp công dân trực tuyến).

Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc phiên tiếp công dân trực tuyến, Bộ phận tiếp công dân tham mưu ban hành Thông báo kết luận của người chủ trì phiên tiếp công dân trực tuyến, gửi đến công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành.

4. Trường hợp phiên tiếp công dân trực tuyến bị gián đoạn do sự cố kỹ thuật không thể khắc phục: người chủ trì quyết định việc tạm dừng hoặc tổ chức lại phiên tiếp theo hình thức trực tuyến hoặc trực tiếp. Quyết định của người chủ trì và các nội dung liên quan phải được thông báo đến công dân và các cơ quan đơn vị có liên quan được biết.

Điều 8. Quy trình lưu trữ và khai thác dữ liệu tiếp công dân trực tuyến

1. Dữ liệu các buổi tiếp công dân trực tuyến bao gồm hình ảnh và âm thanh được lưu trữ tại máy tính của Điểm cầu trung tâm, để phục vụ khai thác, sử dụng khi cần thiết. Các Điểm cầu thành phần cũng có thể lưu trữ dữ liệu theo phương pháp của điểm cầu trung tâm.

2. Dữ liệu tiếp công dân trực tuyến được lưu trữ trên hệ thống máy chủ, nền tảng điện toán đám mây của cơ quan nhà nước theo quy định về lưu trữ điện tử.

3. Việc khai thác, trích xuất dữ liệu tiếp công dân trực tuyến phải được sự đồng ý của người đứng đầu cơ quan tiếp công dân và thực hiện theo đúng quy định về an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

4. Thời hạn lưu trữ dữ liệu về phiên tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Điều 9. Từ chối tiếp công dân trực tuyến

1. Việc từ chối tiếp công dân trực tuyến được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1,2,3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.

2. Việc từ chối tiếp công dân trực tuyến phải được thực hiện đúng căn cứ pháp luật; thông báo rõ lý do từ chối tiếp cho công dân được biết và lập biên bản lưu hồ sơ.

CHƯƠNG IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh)

- Chủ trì quản lý, vận hành, chuẩn bị cơ sở hạ tầng, trang thiết bị kỹ thuật, bảo đảm an toàn thông tin tại Điểm cầu chính (Trụ sở Tiếp công dân tỉnh) trước và trong suốt diễn ra phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh và các cơ quan liên quan tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức tiếp công dân trực tuyến định kỳ, đột xuất đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền hoặc phối hợp với Ban Tiếp công dân Trung ương đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp.

- Chủ trì kết nối kỹ thuật giữa Trụ sở Tiếp công dân tỉnh với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương và địa điểm tiếp công dân cấp xã theo Kế hoạch số 611/KH-UBND ngày 08/7/2026 của UBND tỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh chủ trì phiên tiếp công dân trực tuyến; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện và kịp thời tham mưu xử lý đối với trường hợp chậm thực hiện hoặc phát sinh khó khăn, vướng mắc (nếu có).

- Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn thông tin mạng; phối hợp xử lý kịp thời khi phát sinh tình huống phức tạp về an ninh, trật tự hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn của phiên tiếp công dân trực tuyến.

Điều 11. Thanh tra tỉnh

- Phối hợp với Ban tiếp công dân tỉnh và các sở, ngành liên quan chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu, đề xuất phương án giải quyết các vụ việc tiếp công dân trực tuyến thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Chủ trì, phối hợp với Ban tiếp công dân tỉnh tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh sơ kết, tổng kết, đánh giá và báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về kết quả triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

Điều 12. Sở Khoa học và Công nghệ

- Đảm bảo hạ tầng kỹ thuật tổng thể, an toàn thông tin, giải pháp phần mềm, nền tảng truyền hình trực tuyến bảo mật và hạ tầng lưu trữ dữ liệu số cho mô hình tiếp công dân trực tuyến.

- Thiết lập đầu mối hỗ trợ kỹ thuật tập trung; xây dựng cơ chế phối hợp xử lý cấp tốc các sự cố đường truyền, phần mềm, thiết bị kết nối giữa các điểm cầu trong thời gian diễn ra phiên tiếp công dân.

- Chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh đào tạo, hướng dẫn kỹ năng quản trị hệ thống, vận hành thiết bị và xử lý sự cố kỹ thuật cho cán bộ phụ trách CNTT tại các điểm cầu.

Điều 13. Sở Tài chính

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để kịp thời để đầu tư, mua sắm trang thiết bị, thuê đường truyền chuyên dụng và vận hành mô hình tiếp công dân trực tuyến.

- Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương lập dự toán, quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí phục vụ hoạt động tiếp công dân trực tuyến theo đúng quy định.

Điều 14. Công an tỉnh

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc bảo đảm an ninh mạng; phòng ngừa, phát hiện và phối hợp xử lý các nguy cơ, sự cố an ninh mạng trong quá trình tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo quy định của pháp luật.

- Chủ động nắm tình hình, bảo đảm an ninh, trật tự tại các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến.

Điều 15. Các sở, ban, ngành và cơ quan liên quan

- Phối hợp với Ban tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh chuẩn bị báo cáo, hồ sơ vụ việc liên quan đến ngành, lĩnh vực quản lý khi được yêu cầu tham gia phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Cử lãnh đạo và cán bộ chuyên môn tham dự đầy đủ, đúng thành phần tại các phiên tiếp công dân trực tuyến theo Giấy mời của UBND tỉnh hoặc phân công của UBND tỉnh.

Điều 16. Ủy ban nhân dân cấp xã

- Đảm bảo cơ sở vật chất, phòng tiếp dân, đường truyền Internet tốc độ cao và các thiết bị sẵn sàng phục vụ tiếp công dân trực tuyến tại Địa điểm tiếp công dân cấp xã.

- Phân công công chức phụ trách kỹ thuật - CNTT để quản trị hệ thống, kiểm tra kết nối và trực xử lý sự cố kỹ thuật trước, trong phiên tiếp trực tuyến.

- Phân công công chức tiếp công dân tiếp nhận, kiểm tra giấy tờ tùy thân, xác thực nhân thân của công dân trên VNeID; hỗ trợ scan tài liệu gửi về Điểm cầu chính và hướng dẫn công dân chấp hành nghiêm nội quy tiếp dân trực tuyến.

- Bố trí lực lượng, bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại Điểm cầu cấp xã trong suốt thời gian diễn ra phiên tiếp công dân trực tuyến.

CHƯƠNG V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Kinh phí thực hiện

Kinh phí tổ chức tiếp công dân trực tuyến được bảo đảm từ ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định pháp luật; việc quản lý, sử dụng kinh phí thực hiện theo quy định hiện hành.

Điều 18. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc các Sở; Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức triển khai Quy chế này.

3. Trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện Quy chế, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc nội dung cần sửa đổi, bổ sung: các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Thanh tra tỉnh để tổng hợp, nghiên cứu, đề xuất cấp có thẩm quyền xem xét theo quy định./.